

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Patent Application of:

Yoshiharu SHIMADA

Application No.:

Group Art Unit:

Filed: April 15, 2004

Examiner:

For: VISITING CUSTOMER MANAGEMENT SYSTEM

**SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR FOREIGN
APPLICATION IN ACCORDANCE
WITH THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. § 1.55**

Commissioner for Patents
PO Box 1450
Alexandria, VA 22313-1450

Sir:

In accordance with the provisions of 37 C.F.R. § 1.55, the applicant(s) submit(s) herewith a certified copy of the following foreign application:

Japanese Patent Application No(s). 2003-374620


Filed: November 4, 2003

It is respectfully requested that the applicant(s) be given the benefit of the foreign filing date(s) as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the requirements of 35 U.S.C. § 119.

Respectfully submitted,

STAAS & HALSEY LLP

Date: April 15, 2004

By: 
H. J. Staas
Registration No. 22,010

1201 New York Ave, N.W., Suite 700
Washington, D.C. 20005
Telephone: (202) 434-1500
Facsimile: (202) 434-1501

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日 2 0 0 3 年 1 1 月 4 日
Date of Application:

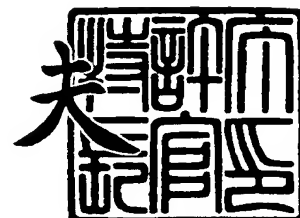
出 願 番 号 特 願 2 0 0 3 - 3 7 4 6 2 0
Application Number:
[ST. 10/C]: [J P 2 0 0 3 - 3 7 4 6 2 0]

出 願 人 富 士 通 株 式 会 社
Applicant(s):

2 0 0 4 年 1 月 2 2 日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

今 井 康 夫



出証番号 出証特 2 0 0 4 - 3 0 0 1 9 2 8

【書類名】 特許願
【整理番号】 0352287
【提出日】 平成15年11月 4日
【あて先】 特許庁長官 今井 康夫 殿
【国際特許分類】 G06F 17/60
【発明者】
 【住所又は居所】 群馬県前橋市問屋町 1 丁目 8 番地 3 株式会社富士通ターミナル
 システムズ内
 【氏名】 島田 嘉治
【特許出願人】
 【識別番号】 000005223
 【氏名又は名称】 富士通株式会社
【代理人】
 【識別番号】 100099759
 【弁理士】
 【氏名又は名称】 青木 篤
 【電話番号】 03-5470-1900
【選任した代理人】
 【識別番号】 100092624
 【弁理士】
 【氏名又は名称】 鶴田 準一
【選任した代理人】
 【識別番号】 100119987
 【弁理士】
 【氏名又は名称】 伊坪 公一
【選任した代理人】
 【識別番号】 100082898
 【弁理士】
 【氏名又は名称】 西山 雅也
【手数料の表示】
 【予納台帳番号】 209382
 【納付金額】 21,000円
【提出物件の目録】
 【物件名】 特許請求の範囲 1
 【物件名】 明細書 1
 【物件名】 図面 1
 【物件名】 要約書 1
 【包括委任状番号】 0305916

【書類名】 特許請求の範囲**【請求項 1】**

顧客が持参する少なくとも顧客識別情報を記憶する記憶媒体と、店舗に設置され前記記憶媒体に記憶された情報を非接触で検出する非接触検出装置とを備える顧客来店管理システムであって、

少なくとも前記顧客識別情報と前記顧客が属するグループを予め記憶しておく顧客情報記憶装置と、

前記非接触検出装置によって検出された顧客識別情報を、該顧客識別情報を取得した検出時間とともに記憶する顧客来店記憶装置とを備える顧客管理システム。

【請求項 2】

前記顧客来店記憶装置に、前記顧客と同一グループに属する他の顧客の顧客識別情報が記憶され、前記顧客の顧客識別情報の検出時間と、前記他の顧客の顧客識別情報の検出時間との差が所定時間内である場合に、前記顧客はグループで来店したとみなす請求項 1 に記載の顧客来店管理システム。

【請求項 3】

顧客識別情報を検出する検出装置を有する端末を備え、

前記端末の検出装置により顧客識別情報を検出すると、前記顧客識別情報に基づいて前記顧客情報記憶装置から当該顧客が属するグループの他の顧客の顧客識別情報を読み出し、前記顧客来店記憶装置に、前記顧客と同一グループに属する他の顧客の顧客識別情報が記憶され、前記顧客の顧客識別情報の検出時間と、前記他の顧客の顧客識別情報の検出時間との差が所定時間内である場合に、前記顧客はグループで来店したとみなす請求項 1 に記載の顧客来店管理システム。

【請求項 4】

顧客が持参する少なくとも顧客識別情報を記憶する記憶媒体と、店舗に設置され前記記憶媒体に記憶された情報を非接触で検出する非接触検出装置とを備える顧客来店管理システムであって、

前記顧客識別情報と前記顧客が属するグループを予め記憶しておく顧客情報記憶装置と、顧客識別情報を検出する検出装置を有する端末を備え、

前記端末の検出装置によって前記顧客の顧客識別情報を検出するとともに、前記非接触読取装置によって店舗内の他の顧客識別情報を取得し、前記顧客が属するグループの顧客識別情報が前記店舗内の他の顧客識別情報と一致する場合、前記顧客はグループで来店したとみなす顧客来店管理システム。

【請求項 5】

前記非接触検出装置は、店舗内の全顧客の顧客識別情報を同時に検出できるように設置されている請求項 4 に記載の顧客来店管理システム。

【書類名】明細書

【発明の名称】顧客来店管理システム

【技術分野】

【0001】

本発明は、顧客の来店を管理して販売促進を行う顧客来店管理システムに関し、特にポイントカードを利用した顧客来店管理システムに関する。

【背景技術】

【0002】

1人で買い物をする客より、友達同士や家族のようなグループで買い物をする客の方が、客単価が高くなるがよく知られている。店舗によっては、子供連れで来店するように子供向けのキャンペーンを行って、家族で来店させようとすることもある。店舗としては、上記のようなキャンペーンをしなくとも、客単価があがるように、1人で来店するよりはグループ（例えば家族で）来店してもらいたい。しかし、常時、キャンペーンを実施するわけにもいかず、現状は、誰かと一緒に複数人で買い物に来てもらうための有効な手段がない。

【0003】

また、販売促進のためによく用いられている手法としてポイントシステムがある。これは、店舗独自にあるいはチェーンストアや商店街で共通に磁気カードやICカード等のカードを顧客に提供して、所定金額以上の商品を購入する毎にカード所有者にポイントを加算し蓄積し、獲得ポイント数に応じて顧客に商品やサービスを提供するものである。ポイントシステムを導入している店舗では、特定の日にポイントを例えば3倍つけるようなことを行って来店客を増やす方法も実施している。しかし、現状のポイントシステムでは、1人で買い物をしようが誰かと一緒に買い物をしようが、区別することができない。

【0004】

グループでの来店に対してポイントを増やすために、来店時に予め来店宣言を行いグループとして来店していることを端末により入力させる例があるが、このような構成においては、顧客はグループでの来店時に入店用端末から入力してグループ宣言をしなければならなかった（特許文献1参照）。

【0005】

【特許文献1】特開2002-133525号公報

【発明の開示】

【発明が解決しようとする課題】

【0006】

本発明は、上記問題点に鑑み、顧客の手を煩わせることなく、顧客が登録されたグループの一員と一緒に来店しているか否かを判別して、グループで来店している場合には、ポイントの加算のような特典を顧客に付与できる顧客来店管理システムを提供する。

【課題を解決するための手段】

【0007】

本発明の第1の態様である顧客来店管理システムは、顧客が持参する少なくとも顧客識別情報を記憶する記憶媒体と、店舗に設置され前記記憶媒体に記憶された情報を非接触で検出する非接触検出装置とを備え、さらに顧客情報記憶装置には、少なくとも前記顧客識別情報と前記顧客が属するグループを予め記憶し、また顧客来店記憶装置には、前記非接触検出装置によって検出された顧客識別情報を、顧客識別情報を取得した検出時間とともに記憶するものである。

本発明の第1の態様では、顧客来店記憶装置に、前記顧客と同一グループに属する他の顧客の顧客識別情報が記憶され、前記顧客の顧客識別情報の検出時間と、前記他の顧客の顧客識別情報の検出時間との差が所定時間内である場合に、前記顧客はグループで来店したとみなすことができる。

また、本発明の第1の態様では、顧客識別情報を検出する検出装置を有する端末を備え、前記端末の検出装置により顧客識別情報を検出する際に、前記顧客識別情報に基づいて

グループで来店したか否かを検出するようにしてもよい。

本発明の顧客来店管理システムの第2の態様は、顧客が持参する少なくとも顧客識別情報を記憶する記憶媒体と、店舗に設置され前記記憶媒体に記憶された情報を非接触で検出する非接触検出装置とを備え、顧客情報記憶装置には、前記顧客識別情報と前記顧客が属するグループを予め記憶しておき、端末は、顧客識別情報を検出する検出装置を有して、前記端末の検出装置によって前記顧客の顧客識別情報を検出するとともに、前記非接触読取装置によって店舗内の他の顧客識別情報を取得し、前記顧客が属するグループの顧客識別情報が前記店舗内の他の顧客識別情報と一致する場合、前記顧客はグループで来店したとみなす。

また、本発明の第2の態様では、前記非接触検出装置は、店舗内の全顧客の顧客識別情報を同時に検出できるように設置されることができる。

【発明の効果】

【0008】

本発明によると、来店する各顧客を非接触で識別でき、顧客の手を煩わせることなくグループで来店しているかどうかを判断できる。家族のようなグループで買い物に来ている場合には、それだけで特典が付与されるので、1人での来店よりグループでの来店が多くなり、客単価が上がり売上が増大することが期待できる。

【発明を実施するための最良の形態】

【0009】

以下、図面を参照して、本発明の実施の形態を説明する。

先に説明したように、本発明は、単独で来店する顧客とグループで来店する顧客とを区別して管理することを目的としており、第1の実施形態では、来店した顧客のもつカードから非接触で来店情報を取得し、来店情報データベースを作成し、そのデータを利用してグループとして来店したか否かを判断する。

【0010】

図1は、本発明のシステムの第1の実施形態の概略図である。

図1に示すシステムは、ある店舗内に構成されたLANのようなネットワーク10を介して構成されている。ネットワーク10には、複数のPOS (Point of Sales) 端末のようなレジに配置された代金支払い用の端末11a~11nが接続され、また顧客データベース16及び来店情報データベース17が接続されたサーバ15が接続されている。サーバ15には、タグ検出部19が接続される。タグ検出部19は、顧客が持参するカード20に配置されたRFID (Radio Frequency Identification) タグを非接触で検出する非接触検出装置である。

【0011】

RFIDタグには、電磁結合あるいは電磁誘導等の電磁波を利用するもの、マイクロ波を利用するもの、光を利用するもの等がある。電磁波利用のものは、通常ICメモリと通信回路からなるCMOSチップと超小型アンテナを内蔵する。また、電源を内蔵するものと内蔵しないものがあるが、本実施形態では電源を内蔵しないものを採用した。この場合、非接触検知装置が、無線を通じてRFIDタグに電力を誘起させて、この電力を利用してRFIDタグに記憶されている情報を無線で読取る。本実施形態では、タグ検出部19は、非接触でRFIDタグからの信号を読み取り、顧客識別情報である顧客番号を取得する。タグ検出部19は、顧客がカードを提示することなく、顧客が所持しているRFIDを検知できるほうが望ましい。なお、タグ検出部40は、ネットワーク10を介して接続されていてもよい。

【0012】

RFIDタグのようなタグは、当該店舗の登録した顧客あるいは会員に配布される顧客あるいは会員カード20に設けられる。会員カード20は、例えば図2に示す表面と図3に示す裏面を有する。表面には、従来のものと同様に、店舗名21とカード所有者である会員の名前22が記載されている。裏面は、カードを所有している会員を特定する会員番号を記録した従来の磁気ストライプ23が設けられ、また、磁気ストライプと同じ会員番

号を記録したRFIDタグ24が設けられている。RFIDタグには、その他の様々な情報を記憶することができる。また他のICメモリを配置してもよい。本例では、従来のタイプのPOS端末で利用可能なように磁気ストライプを設けたが、POS端末にRFIDタグを読み取り可能にすれば、磁気ストライプを省略することもできる。また、RFIDタグは、カードに配置するだけではなく、各顧客を識別できさえすれば任意のものに配置できる。本実施形態によれば、会員の家族についても会員登録を行い、会員と同様家族についても各自の会員番号を記録したRFIDタグが貼り付けられた会員カードを予め配布する。そして、家族を1グループとして管理する。なお、RFIDタグを利用せず、電源を備えるカードを用いてもよい。

【0013】

タグ検出部19は、入店した顧客を検出できるように、店舗入口付近に配置される。ただし、タグ検出部19の配置個所は店舗入口に限定されるものではなく、顧客及びその家族が店舗に入店したことがわかる場所であればよい。例えば店舗内の顧客が必ず通る通路に配置してもよい。

【0014】

顧客マスタデータベースは、会員カードを作成して会員となった顧客を管理するデータベースである。顧客マスタデータベースには、少なくとも会員名と会員番号とが格納される。さらに、顧客マスタデータベースは、顧客が所定のグループに入っていれば、その情報も格納している。カードによって購入した顧客に対して金額に応じてポイントを付与するポイントシステム（通算ポイントにより特典が与えられる。）を採用している場合には、通算ポイントが顧客マスタデータベースに格納される。

【0015】

図4に、このような顧客マスタデータベースの一例を示す。データベースには、「会員番号」に対して、「通算ポイント」、「家族会員の有無」（家族会員があるときには1、そうでないときには0）、「家族会員数」及び「家族会員番号」が格納される。例えば、会員番号263762の顧客は、通算ポイントが512ポイントあり、家族会員有無の欄に1が立っているので、家族会員を有し、家族会員数は2で、家族会員番号は236783、236764である。

【0016】

グループは、ここでは家族であるが、友人、近所の主婦のグループ、会社の同僚等で構成されていてもよい。グループとして認められる範囲は、各店舗等によって適宜決定されることができる。

【0017】

図5には、顧客来店情報データベースに格納されるデータの一例が記載されている。顧客来店情報は、例えば店舗入口に設けられている非接触検出装置（タグ検出部）20により来店した顧客のRFIDタグを検出して、「会員番号」と検出された時間を「来店時間」として、テーブルにして格納する。

なお、顧客マスタDB及び来店情報DBは、図1では、サーバに直接接続されているが、もちろんネットワーク10を介して接続されていてもよい。

【0018】

図6は、本発明の実施形態に用いられるPOS端末の一例である。

POS端末11は、CPU55により全体を管理制御される。例えば店舗のレジに配置されるPOS端末のオペレータに対する入出力の制御は、オペレータ側入力／出力処理部51で行われる。オペレータ側入力／出力処理部51には、オペレータ用のディスプレイ71、バーコードスキャナ72、キーボード73及びカードリーダー74が接続される。オペレータは、商品に付されたバーコードがあればそれをバーコードスキャナ72によってスキャンして価格を入力し、バーコードが読取れないか、又はバーコードが付されていない商品については、キーボード73により価格を入力することができる。入力された価格及びその合計等は、ディスプレイ71に表示される。顧客の会員カードは、カードリーダー74によって会員番号が入力される。本実施形態では、POS端末11はRFID検知部

を備えているので、顧客の会員番号は、会員カード20をカードリーダー74に通すことなく取得することもできる。

【0019】

また、POS端末11は、レシート印字部53に接続されるサーマルプリンタのようなプリンタ76を備え、該プリンタ76によって、購入金額の内訳、合計及びポイントがあればポイント数などが印刷されたレシートが発行される。

【0020】

POS端末11は、オペレータ側入力出力処理部51及び必要ならRFID検知部52からの入力データを用いて、商品登録処理部54によってデータ処理した後、レシート発行部53を介してレシート発行の処理を行う。商品登録処理部54は、集計部61、グループ来店判別部62、ポイント付与部63、レシート印字部64を備える。集計部61は、顧客が購入した商品の購入金額、消費税等の計算を行う。グループ来店判別部62は、家族のような所定のグループで当該顧客が来店しているかどうかを判別する。ポイント付与部63は、例えば購入金額に応じて当該顧客にポイントを付与する。また、当該顧客がグループで来店している場合には、特別のポイントを付与する。レシート印字部64は、読み込まれた商品とその価格及び商品点数を記憶していて、これをレシートに印字するように、レシート発行部53を制御する。

【0021】

さらに、本実施形態のPOS端末11は、PLU (Price Look Up) ファイル56を備え、商品名とその販売価格との対応を記憶している。PLUファイル56は、集計部61に顧客が購入した商品の価格を提供する。

【0022】

なお、本実施形態では、グループ来店判別部62及びポイント付与部63を各端末11に備えるが、各端末11に備えることなく、ホスト装置であるサーバに備えるようにしてもよい。PLUファイル56もサーバに配置してサーバに価格を問い合わせるようにすることもできる。システムがもつデータ処理の機能をサーバに配置するか、端末に配置するかは、業者が適宜決定できるものである。

【0023】

次に、図7及び図8に示した本発明の一実施形態によるフローに基づいて説明する。

店舗での買い物を終えて、レジで清算するところからスタートする。

ステップS1では、レジに配置されたPOS端末19のバーコードリーダーを用いて、商品に付されたバーコードがスキャンされる。ステップS2では、スキャンされたバーコードに基づいて、PLU56を参照して、その商品の値段情報を取得する。ステップS3で、購入商品の取引明細が登録され、ステップS4に進む。ステップS4では、購入商品が残っていれば、ステップS1に戻って、次の商品に対してバーコードスキャンを行う。このようにして、すべての購入商品に対してその取引明細の登録が終れば、ステップS5に進み、小計キーを押下して小計、消費税、及び総計等の計算を行う。

【0024】

次にステップS6で、会員に会員カードの提示を求めて、その会員カードをカードリーダー74を通してスキャンし当該会員の会員識別情報である会員番号を取得する。ステップS6での会員カードによる会員番号の取得は、例えばステップS1における商品バーコードスキャンの前に行ってもよいし、ステップS5における計算の最中に行ってもよい。ステップS7では、取得した会員番号に支払い金額に相当するポイント付与する。すなわち、顧客マスタデータベースのポイント数を更新する。なお、ここで、会員番号を取得するために、会員カードをカードリーダーに通して磁気ストライプから情報を読取ったが、RFIDを読取るための受信アンテナ75がレジの付近に設けてあるので、RFIDタグから読取るようにしてもよい。こうすれば、顧客が会員カードを提示しなくても、会員番号を取得できる。

【0025】

次に、図8に示すステップS8で、取得した会員番号に基づいて、顧客マスタDB16

を参照して、該会員には家族会員がいるか否かをチェックする。ステップS9で、家族会員がいないと判断されれば、すぐにステップS15に進み、代金と引き換えにレシートを発行して終了する。レシートには購入明細とともに付与されたポイント数の合計等が印字される。

【0026】

ステップS9で、家族会員がいると判断されると、ステップS10で、来店情報DB17を家族会員の会員番号により検索し、その家族会員番号があるかを検索する。ステップ11では、家族会員番号があるかないかを判断し、家族会員番号がなければ、すなわち当該会員が一人で来店していれば、ステップS15に進み、代金と引き換えにレシートを発行して終了する。

【0027】

これに対してステップS11で、来店情報DB17に家族会員番号があれば、さらにステップ12で、来店情報DBから当該顧客と家族会員の来店時間を取得する。次に、ステップS13で、当該顧客の来店時間と家族会員の来店時間を比較し、その差が所定時間、例えば前後10分以内であるか否かを判断する。ここで、その差が所定時間以上であれば、当該顧客と家族会員は各々別に一人で来店したと判断し、ステップS15に進み、代金と引き換えにレシートを発行して終了する。

【0028】

ステップS13で、当該顧客と家族会員との来店時間が所定時間内であれば、当該顧客と家族会員はグループで来店したと判断して、当該顧客本人に割増ポイントを加算する。すなわち顧客マスタDBのポイント数をさらに更新する。次いで、ステップS15で、代金と引き換えにレシートを発行して終了する。レシートには、通常のポイントと共に割増ポイントが印字される。

【0029】

本実施形態では、家族で来店したか否かの判断を各端末11で実行するようにしたが、このような判断のステップの一部又は全部は、ホスト装置であるサーバ15で行ってもよい。たとえば、ステップS9で、家族会員がいると判った後、POS端末11が当該顧客が家族で来店したか否かをサーバ15に問い合わせ、サーバ15が回答するようにしてもよい。すなわち、POS端末11は、サーバ15に対して当該顧客のグループに属する顧客番号が来店情報DB17にあるか否かを問い合わせ、あるという回答を得たら、再度サーバ15に、当該顧客と家族会員との来店時間が所定時間内であるか否かを問い合わせようにしてもよい。

【0030】

また、POS端末11は、顧客番号をホスト装置であるサーバ15に通知するだけで、通知を受けたサーバ15は、当該顧客が家族会員をもっているか否か、家族と来店したか否かの判断を行って、POS端末11にその結論を返すようにしてもよい。すなわち、サーバ15は、通知を受けた顧客の家族の顧客番号を顧客マスタDB16から読み出して、来店情報DB17に家族の顧客番号と一致する番号がある否かを検索し、当該顧客と家族会員との来店時間が所定時間内であるか否かを判断して、所定範囲の時間内であれば、POS端末11に、当該顧客はグループとして来店したと通知する。このように、ホスト装置と端末との処理機能の配分は、当業者がシステムの設計上適宜行うことができる。

【0031】

図9は、本発明の第2の実施形態の概略を示す図である。

図1と共通する部材には同一の番号を付した。第1の実施形態との相違は、来店情報データベース17（図1）を必要としないことと、タグ検出部19a～19cが、店内の多数の箇所に配置され、店内にいるすべての顧客のもつRFIDタグを同時に取得できるようになっていることである。なお、端末11aに設けられるタグ検出器19bは、図6に示した電波受信アンテナ75でもよい。もちろん、他の端末11b～11nにタグ検出器を設けてもよい。

【0032】

第2の実施形態は、このようなシステムにおいて、来店情報データベース17を作成することなく、POS端末11で顧客が清算したときに、店内に顧客の家族がいるか否かを検知して、家族がいればグループで来店したとするものである。

【0033】

すなわち、顧客がPOSレジ11a~11bで清算する時に、通常のとおりPOS端末で顧客の会員番号を取得して買い上げ金額分のポイントを付与した後、顧客マスタDB16を参照して、この顧客に家族会員がいるかチェックする。顧客に家族会員がいる場合は、店内の会員カード20のRFIDタグから発せられる電波を検知して会員識別番号を取得し、この中に顧客の家族の会員識別番号が含まれているかをチェックする。前記取得した会員番号の中に該顧客の家族の会員識別番号が含まれている場合は、グループとして来店したとして顧客にポイントを付与する。

【0034】

図7及び図10は、本発明の第2の実施形態によるフローを示す。本発明の第2の実施形態においても、レジの清算時にグループによる来店か否かを判断することは、第1の実施形態と共通し、したがって、図7に示したPOS端末による商品の購入金額の計算及びポイント付与が行われることは、第1の実施形態と同じである。

【0035】

すなわち、本発明の第2の実施形態では、図7に示したステップが終了すると、図9に示したステップに進む。ここで、図9のステップで第1の実施形態(図8)と共通するステップは同一の符号で示した。

【0036】

図10に示したステップS8では、第1の実施形態と同様に、通常のポイントが付与した後に、取得した会員番号に基づいて、顧客マスタDBを参照して、該会員に家族会員がいるか否かをチェックする。ステップS9で、家族会員がいないと判断されれば、すぐにステップS15に進み、レシートを発行して終了する。

【0037】

ステップS9で、家族会員がいると判断されると、ステップS20に進む。本例では、店内のすべての顧客がもつ会員カードのRFIDタグを検知できるように、複数の非接触検知装置19a~19cが設置されている。ステップS20では、この非接触検知装置をすべて作動させて、店内にいるすべての顧客の会員番号を取得する。なお、非常に広いフロアをもつ店舗や複数階に亘るフロアをもつ店舗では、非接触検知装置を作動させるフロアを、例えば、レジのあるフロアのように限定してもよく、あるいはフロアの一部であるレジの付近に限定してもよい。すなわち、清算を待つ家族はレジの近くにいる場合が多いので、レジの近傍のタグ検出器19bに限定して非接触検知装置を作動させて会員番号をレジの近傍からのみ取得するようにしてもよい。

【0038】

ステップS21では、このようにして取得した会員番号の中に当該顧客の家族会員の会員番号があるか否かを検索する。ステップS22で、家族会員番号がなければ、ステップS15に進み、代金と引き換えにレシートを発行する。家族会員番号があれば、当該顧客は家族会委員とともにグループで来店したとみなして、ステップS14に進む。

【0039】

ステップS14では、顧客本人に割増ポイント加算、すなわち顧客マスタDBのポイントWさらに更新する。次にステップS15に進み、代金と引き換えにレシートを発行して終了する。レシートには、通常のポイントと共に割増ポイントが印字される。

【0040】

実施形態2についても、顧客が家族で来店したか否かの処理は、POS端末11とホスト装置であるサーバ15とで分担して行うことができる。すなわち、ステップS6で会員番号を取得した後、POS端末11は、この会員番号に基づいてサーバ15に問い合わせを行い、サーバ15がこの会員番号から会員の家族番号を顧客マスタDBから取得してPOS端末に通知し、POS端末では、非接触検出装置により取得された顧客の会員番号に

一致するものがあるか否かを判断するようにしてもよい。

【0041】

また、POS端末11はサーバ15に当該顧客の会員番号を通知して、サーバ15で家族での来店か否かを判断して、その回答をPOS端末に返すようにしてもよい。すなわち、サーバ15に、POS端末11でスキャンして得られた顧客の会員番号と、非接触検出装置19により取得された店内に存在するすべての顧客番号とを通知するようにして、サーバ15が、この顧客の会員番号から会員の家族番号を顧客マスタDB16から取得して、店内にいる顧客の会員番号に一致するものがあるか否かを判断することもできる。

【0042】

実施形態1及び2では、顧客の少なくとも一人の家族会員の会員番号が条件を満たしていれば、グループによる来店と判断して共通の割増ポイントを付与したが、来店している家族会員数を求めてその数が多ければ、割増ポイントの数又は率を増加させるようにしてもよい。

【0043】

また、割増ポイントの数又は率は購入金額に応じて異なってもよい。

さらに、実施形態1及び2では、POS端末とポイントシステムとを前提に説明したが、POS端末、またポイントサービスに限定されるものではない。ポイントシステムを採用していない店舗でも、グループ来店に対して特典を与えるサービスは可能である。

【0044】

以上述べた本発明の実施の態様は、以下のとおりである。

(付記1)

顧客が持参する少なくとも顧客識別情報を記憶する記憶媒体と、店舗に設置され前記記憶媒体に記憶された情報を非接触で検出する非接触検出装置とを備える顧客来店管理システムであって、

少なくとも前記顧客識別情報と前記顧客が属するグループを予め記憶しておく顧客情報記憶装置と、

前記非接触検出装置によって検出された顧客識別情報を、該顧客識別情報を取得した検出時間とともに記憶する顧客来店記憶装置とを備える顧客管理システム。

【0045】

(付記2)

前記顧客来店記憶装置に、前記顧客と同一グループに属する他の顧客の顧客識別情報が記憶され、前記顧客の顧客識別情報の検出時間と、前記他の顧客の顧客識別情報の検出時間との差が所定時間内である場合に、前記顧客はグループで来店したとみなす付記1に記載の顧客来店管理システム。

【0046】

(付記3)

顧客識別情報を検出する検出装置を有する端末を備え、

前記端末の検出装置により顧客識別情報を検出すると、前記顧客識別情報に基づいて前記顧客情報記憶装置から当該顧客が属するグループの他の顧客の顧客識別情報を読み出し、前記顧客来店記憶装置に、前記顧客と同一グループに属する他の顧客の顧客識別情報が記憶され、前記顧客の顧客識別情報の検出時間と、前記他の顧客の顧客識別情報の検出時間との差が所定時間内である場合に、前記顧客はグループで来店したとみなす付記1に記載の顧客来店管理システム。

【0047】

(付記4)

顧客識別情報を検出する検出装置を有する端末と、グループで来店したか否かを判断するホスト装置とを備え、

前記端末は、前記端末の検出装置により顧客識別情報を検出すると、前記顧客情報記憶装置から当該顧客が属するグループの他の顧客の顧客識別情報を読み出して前記ホスト装置に通知し、前記ホスト装置は、前記顧客と同一グループに属する他の顧客の顧客識別情報

が前記顧客来店記憶装置に記憶され、前記顧客の顧客識別情報の検出時間と、前記他の顧客の顧客識別情報の検出時間との差が所定時間内である場合に、グループで来店したとみなす付記 1 に記載の顧客来店管理システム。

【0048】

(付記 5)

顧客識別情報を検出する検出装置を有する端末と、グループで来店したか否かを判断するホスト装置とを備え、

前記端末の検出装置により前記顧客識別情報を検出すると、前記端末は、前記顧客識別情報を前記ホスト装置に通知し、前記ホスト装置は、当該顧客が属するグループの他の顧客の顧客識別情報を前記顧客情報記憶装置から読出し、前記顧客と同一グループに属する他の顧客の顧客識別情報が前記顧客来店記憶装置に記憶され、前記顧客の顧客識別情報の検出時間と、前記他の顧客の顧客識別情報の検出時間との差が所定時間内である場合に、グループで来店したとみなす付記 1 に記載の顧客来店管理システム。

【0049】

(付記 6)

顧客が持参する少なくとも顧客識別情報を記憶する記憶媒体と、店舗に設置され前記記憶媒体に記憶された情報を非接触で検出する非接触検出装置とを備える顧客来店管理システムであって、

前記顧客識別情報と前記顧客が属するグループを予め記憶しておく顧客情報記憶装置と、顧客識別情報を検出する検出装置を有する端末を備え、

前記端末の検出装置によって前記顧客の顧客識別情報を検出するとともに、前記非接触読取装置によって店舗内の他の顧客識別情報を取得し、前記顧客が属するグループの顧客識別情報が前記店舗内の他の顧客識別情報と一致する場合、前記顧客はグループで来店したとみなす顧客来店管理システム。

【0050】

(付記 7)

顧客が持参する少なくとも顧客識別情報を記憶する記憶媒体と、店舗に設置され前記記憶媒体に記憶された情報を非接触で検出する非接触検出装置とを備える顧客来店管理システムであって、

前記顧客識別情報と前記顧客が属するグループを予め記憶しておく顧客情報記憶装置と、顧客識別情報を検出する検出装置を有する端末と、ホスト装置とを備え、

前記端末の検出装置によって前記顧客の顧客識別情報を検出すると、前記端末から前記顧客識別情報をホスト装置に通知し、

ホスト装置は、前記顧客情報記憶装置から前記顧客が属するグループの他の顧客の顧客識別情報を取得して、前記端末に当該他の顧客の顧客識別情報を通知し、

前記端末は、前記店舗内の他の顧客識別情報が前記顧客が属するグループの顧客識別情報と一致する場合に、前記顧客はグループで来店したとみなす付記 6 又は 7 に記載の顧客来店管理システム。

【0051】

(付記 8)

顧客が持参する少なくとも顧客識別情報を記憶する記憶媒体と、店舗に設置され前記記憶媒体に記憶された情報を非接触で検出する非接触検出装置とを備える顧客来店管理システムであって、

前記顧客識別情報と前記顧客が属するグループを予め記憶しておく顧客情報記憶装置と、顧客識別情報を検出する検出装置を有する端末と、ホスト装置とを備え、

前記端末の検出装置によって前記顧客の顧客識別情報が検出され、前記非接触読取装置によって店舗内の他の顧客識別情報が検出され、検出された前記顧客識別情報及び店舗内の他の顧客識別情報は、ホスト装置に通知され、ホスト装置は、前記顧客が属するグループの顧客識別情報が前記店舗内の他の顧客識別情報と一致する場合、前記顧客はグループで来店したとみなして、端末に通知する顧客来店管理システム。

【0052】

(付記9)

前記非接触検出装置は、店舗内の全顧客の顧客識別情報を同時に検出できるように設置されている付記6～8のいずれか1項に記載の顧客来店管理システム。

【0053】

(付記10)

前記顧客がグループで来店しているとみなされた場合は、格別の特典を前記顧客に付与する付記2～9のいずれか1項に記載の顧客来店管理システム。

【0054】

(付記11)

前記記憶媒体は、RFIDタグである付記1～10のいずれか1項に記載の顧客来店管理システム。

【0055】

(付記12)

前記端末は、POS端末である付記3～11のいずれか1項に記載の顧客来店管理システム。

【図面の簡単な説明】

【0056】

【図1】本発明の実施形態1による顧客管理システムの概略を示す図である。

【図2】本発明の実施形態に使用するカードの表面を示す図である。

【図3】本発明の実施形態に使用するカードの裏面を示す図である。

【図4】本発明の実施形態による顧客マスタデータベースの一例である。

【図5】本発明の実施形態による来店情報データベースの一例である。

【図6】本発明の実施形態によるPOS端末の一例である。

【図7】本発明の実施形態に共通するフローの一部を示す図である。

【図8】本発明の実施形態1のフローの一部を示す図である。

【図9】本発明の実施形態2による顧客管理システムの概略を示す図である。

【図10】本発明の実施形態2のフローの一部を示す図である。

【符号の説明】

【0057】

10…ネットワーク

11…端末

15…サーバ

16…顧客マスタデータベース

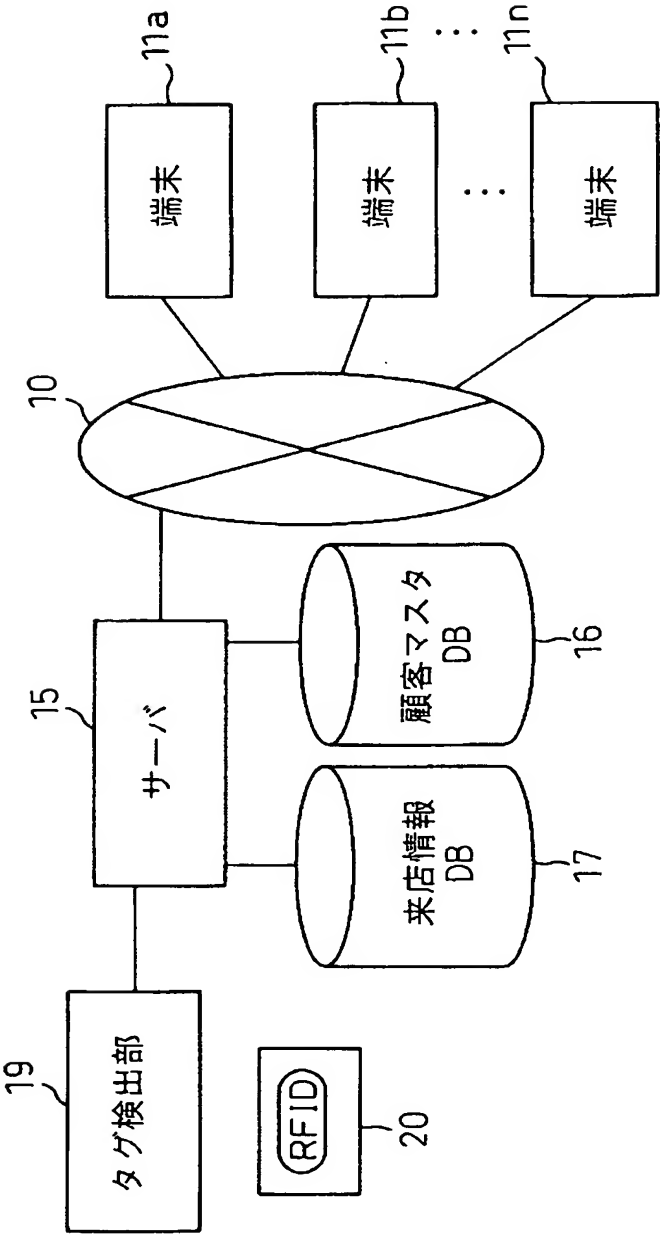
17…来店情報データベース

19…タグ検出器

20…カード

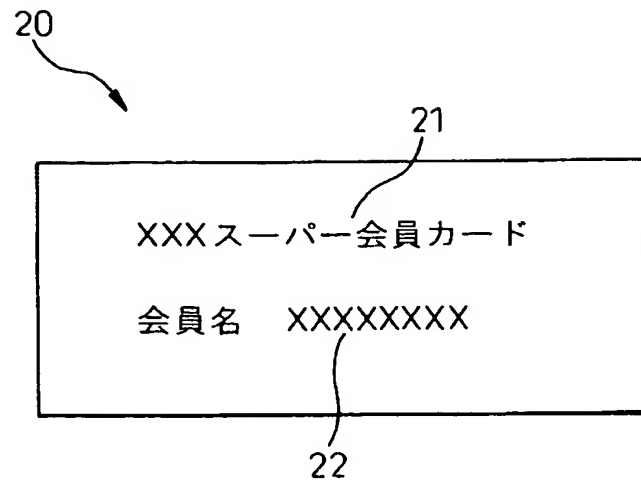
【書類名】 図面
【図 1】

図 1



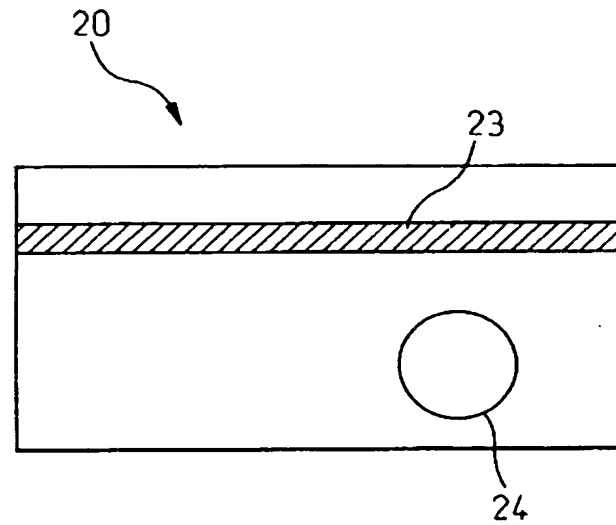
【図 2】

図 2



【図 3】

図 3



【図 4】

図 4

会員番号	通算ポイント	家族会員有無	家族会員数	家族会員番号
263762	512	1	2	236763
				236764
263822	62	1	3	263823
				263824
				263825
265762	362	0	0	
285702	662	1	1	285703

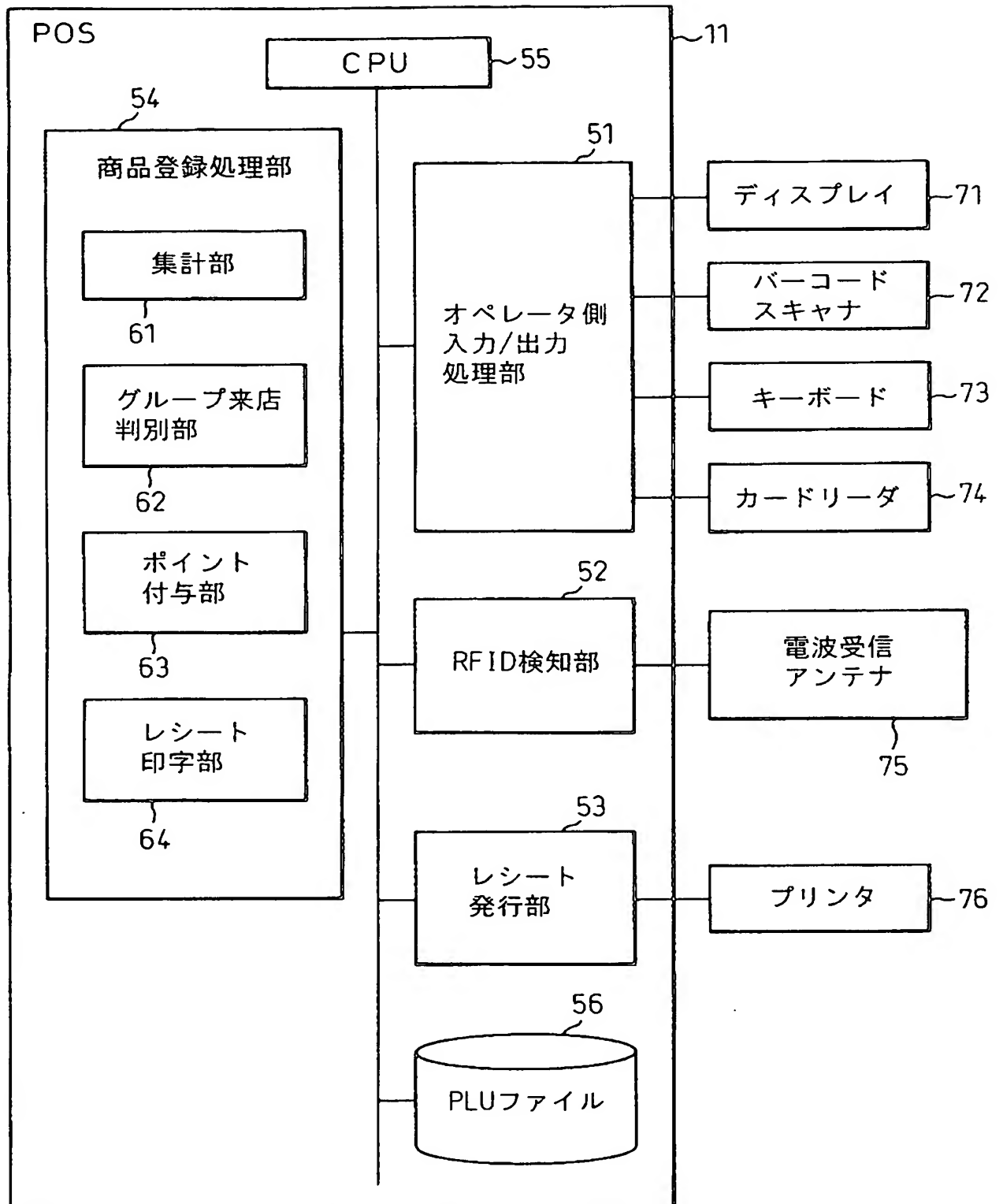
【図 5】

図 5

会員番号	来店時間
263762	14:20
263763	14:24
263822	14:25
285702	18:10
285703	18:25

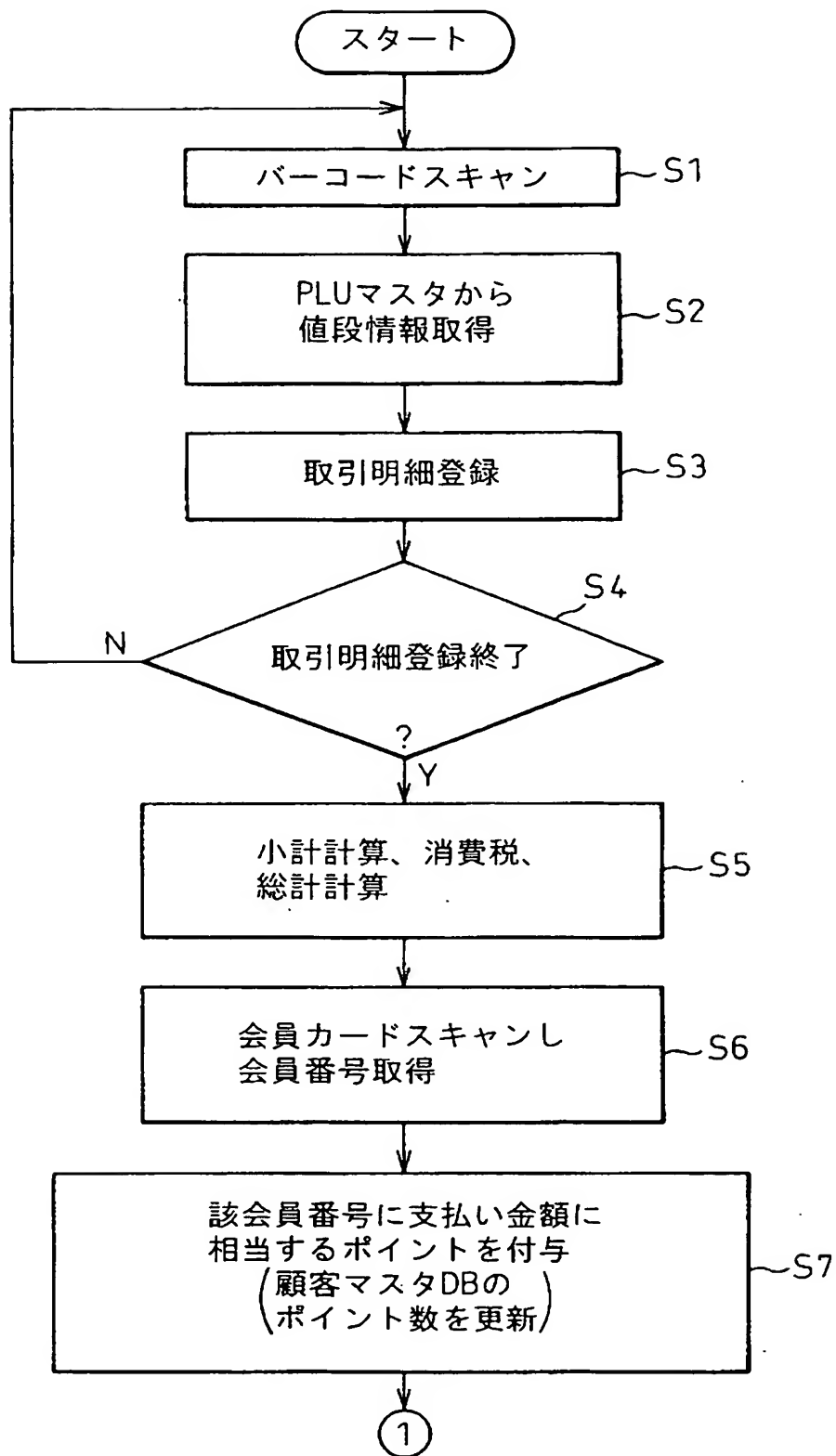
【図 6】

図 6



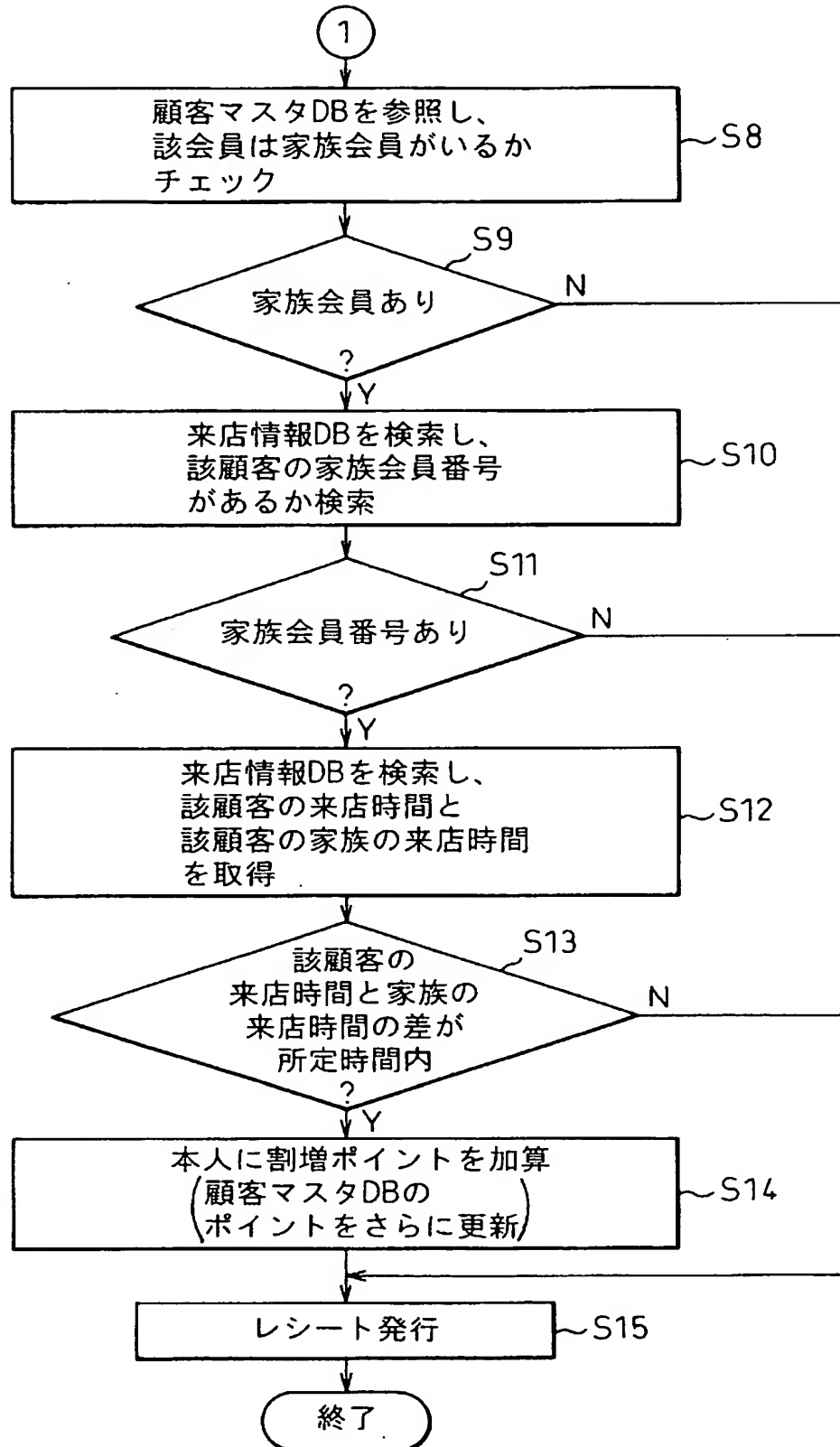
【図 7】

図 7



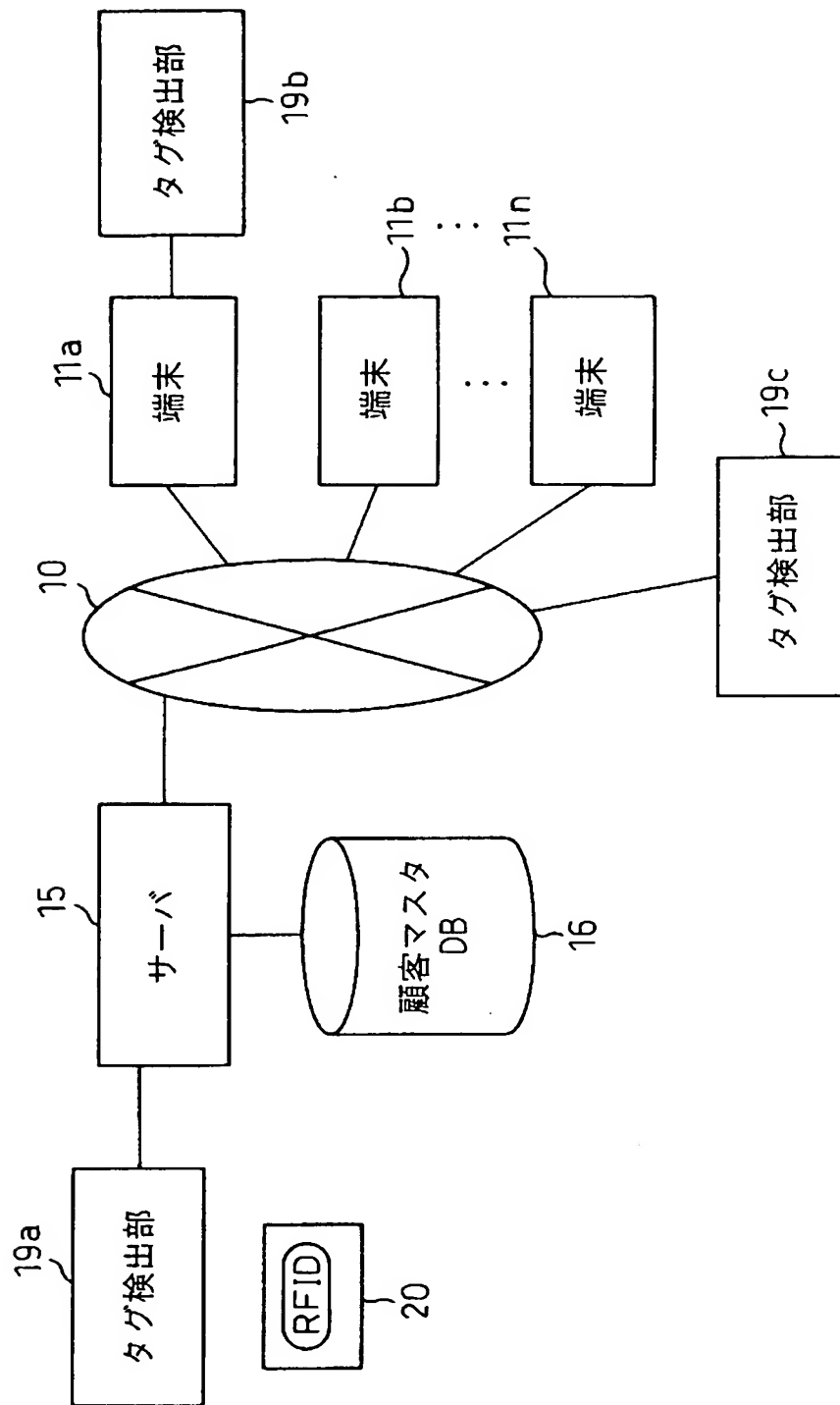
【図 8】

図 8



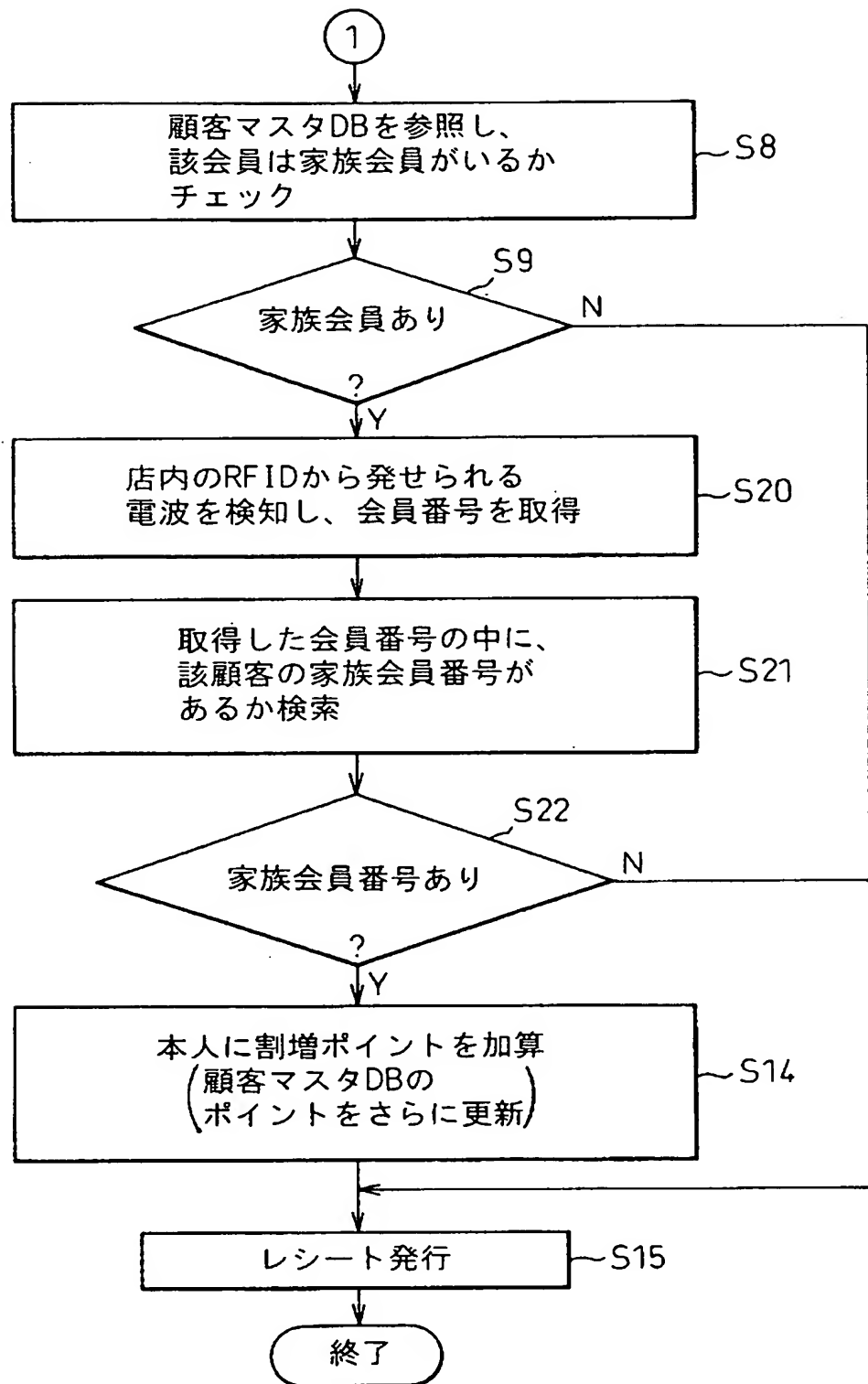
【図 9】

図 9



【図10】

図 10



【書類名】 要約書**【要約】****【課題】**

【解決手段】 店舗の入り口付近に設置されたタグ検出器 1 9 によって、顧客が来店した際、顧客が所持している会員カード 2 0 を検知して顧客の会員識別番号を取得し、来店情報 DB 1 7 に顧客の会員番号と来店日時を記録する。POS レジ端末 1 1 での清算時、顧客マスタ DB 1 6 を参照して、顧客にグループ会員がいるかチェックする。顧客にグループ会員がいる場合は、来店情報 DB 1 7 を検索して、顧客の来店時間から所定時間以内に当該グループが来店しているかチェックする。グループとして来店している場合は、顧客に特典を付与する。

【選択図】 図 1

特願 2 0 0 3 - 3 7 4 6 2 0

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号

[0 0 0 0 0 5 2 2 3]

1. 変更年月日

1 9 9 6 年 3 月 2 6 日

[変更理由]

住所変更

住 所

神奈川県川崎市中原区上小田中 4 丁目 1 番 1 号

氏 名

富士通株式会社